

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
ประจำปี 2561

นำเสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ
อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

จัดทำการศึกษาวิจัยโดย
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
(Faculty of Political Science and Law, Burapha University)

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เล่มนี้มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน เนื่องจากการประเมินผลการให้บริการในส่วนงานตามภารกิจงานด้านต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากท้องถิ่น

ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นส่วนหนึ่งตามตัวชี้วัดในมิติที่ 2 ข้อ 2.1 ตามเกณฑ์กำหนดตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ดังนั้นมหาวิทยาลัยบูรพา โดยคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ (Faculty of Political Science and Law, Burapha University) คณะดำเนินงาน และทีมงานวิจัย ได้รับความไว้วางใจจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนับว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่ง และมีความยินดีที่ได้ร่วมมือกับท้องถิ่นทางด้านวิชาการซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยบูรพาในการบริการวิชาการ อนึ่งผลการศึกษาครั้งนี้จะก่อคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุดอันจะส่งผลถึงประชาชนผู้ที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงและสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในการรวบรวมเอกสาร ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ ที่สำคัญคือประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองที่เสียสละเวลาในการให้ความร่วมมือต่อการสำรวจข้อมูล ซึ่งทีมงานวิจัยขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อและความปรารถนาดีของทุกท่านด้วยความจริงใจ และหากมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดผิดพลาดประการใดคณะทีมงานผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะทีมงานผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.58 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.55$) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน)

และสำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.84 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.55$)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจด้านการจัดทะเบียนพาณิชย์
 2. ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้
 3. ภารกิจด้านการขออนุญาตก่อสร้าง
 4. ภารกิจด้านการให้บริการเกี่ยวกับงานบริการด้านสาธารณสุข เช่น ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคต่างๆ การให้บริการพ่นยา แจกวัคซีน ฯลฯ
 5. ภารกิจด้านการให้บริการรับสมัครเด็กเข้าเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

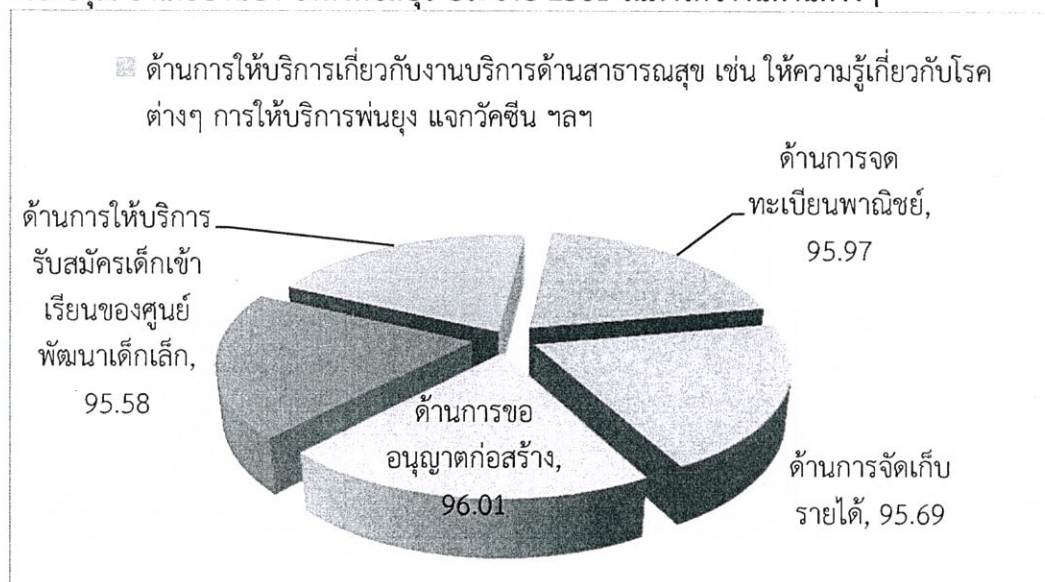
1. โครงการจัดการขยะในชุมชน “ชุมชนนำมอง หนองอิรุณนำอยู่” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
2. โครงการส่งเสริมสุขภาพประชาชนตำบลหนองอิรุณ “ดูแลสุขภาพตามรอยพ่อแบบพอเพียง ด้วยการแพทย์แผนไทย” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2561

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ภารกิจการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. ภารกิจด้านการจดทะเบียนพาณิชย์	95.97	4.80	0.52	มากที่สุด	2
2. ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้	95.69	4.78	0.55	มากที่สุด	3
3. ภารกิจด้านการขออนุญาตก่อสร้าง	96.01	4.80	0.52	มากที่สุด	1
4. ภารกิจด้านการให้บริการเกี่ยวกับงาน บริการด้านสาธารณสุข เช่น ให้ความรู้ เกี่ยวกับโรคต่างๆ การให้บริการพ่นยา แจกวัคซีน ฯลฯ	94.65	4.73	0.62	มากที่สุด	5
5. ภารกิจด้านการให้บริการรับสมัครเด็ก เข้าเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	95.58	4.78	0.55	มากที่สุด	4
รวม	95.58	4.78	0.55	มากที่สุด	

แผนภูมิ แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 ในภารกิจงานด้านต่างๆ



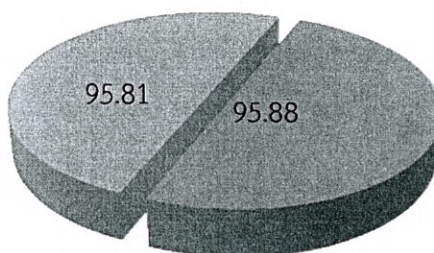
สรุปผล เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านการขออนุญาตก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.01 ($\bar{X}$ =4.80, S.D.=0.52) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.97 ($\bar{X}$ =4.80, S.D.=0.52) อันดับสาม คือ ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.69 ($\bar{X}$ =4.78, S.D.=0.55) อันดับสี่ คือ ภารกิจด้านการให้บริการรับสมัครเด็กเข้าเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.58 ($\bar{X}$ =4.78, S.D.=0.55) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านการให้บริการเกี่ยวกับงานบริการด้านสาธารณสุข เช่น ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคต่างๆ การให้บริการพ่นยา แจกวัคซีน ฯลฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.65 ($\bar{X}$ =4.73, S.D.=0.62)

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. โครงการจัดการขยะในชุมชน “ชุมชนน้อมอง หนองอิรุณน่ายุ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561	95.88	4.79	0.55	มากที่สุด	1
2. โครงการส่งเสริมสุขภาพประชาชนตำบลหนองอิรุณ “ดูแลสุขภาพตามรอยพ่อแบบพอเพียง ด้วยการแพทย์แผนไทย” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561	95.81	4.79	0.55	มากที่สุด	2
รวม	95.84	4.79	0.55	มากที่สุด	

แผนภูมิ แสดงร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อโครงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

- โครงการจัดการขยะในชุมชน “ชุมชนน้อมอง หนองอิรุณน่ายุ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
- โครงการส่งเสริมสุขภาพประชาชนตำบลหนองอิรุณ “ดูแลสุขภาพตามรอยพ่อแบบพอเพียง ด้วยการแพทย์แผนไทย” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561



และเมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการจัดการขยะในชุมชน “ชุมชนน้อมอง หนองอิรุณน่ายุ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.88 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.55) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการส่งเสริมสุขภาพประชาชนตำบลหนองอิรุณ “ดูแลสุขภาพตามรอยพ่อแบบพอเพียง ด้วยการแพทย์แผนไทย” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.81 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.55)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. การบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ

2. การบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

3. การบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย

4. การบริการด้านการให้บริการเกี่ยวกับงานบริการด้านสาธารณสุข เช่น ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคต่างๆ การให้บริการพ่นยา แจกวัคซีน ฯลฯ

ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ

5. การบริการด้านการให้บริการรับสมัครเด็กเข้าเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- ควรเพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างในบางพื้นที่ให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน
- ควรเพิ่มถังขยะให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ
- ควรเพิ่มการจัดการการเข้าถึงโครงการและ สิทธิประโยชน์ต่างๆที่ประชาชนจะได้รับ
- ควรมีการตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้างตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม
- ควรมีการพัฒนาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิง วิถีชีวิตชุมชน อย่างต่อเนื่อง
- ควรพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยวให้มีเอกลักษณ์ที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น
- ควรมีการจัดอบรมเพิ่มความรู้แก่ประชาชนในด้านการประกอบอาชีพเสริม

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล



ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล (ต่อ)

